
EXCELENTÍSSIMO SENHOR JUIZ DE DIREITO DA VARA ESPECIALIZADA DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA E DE AÇÃO POPULAR DA COMARCA DE CUIABÁ – MT.

Ref. SIMP n.º 001394-005/2017

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO, inscrito no CNPJ com o nº 03.507.415-0018-92, com endereço à Avenida Des. Milton Figueiredo Ferreira Mendes, s/nº, Setor D, Centro Político Administrativo, CEP 78049-928, em Cuiabá, com fundamento nos artigos 5.º, inciso XXXII, 127, 129, inciso III, e 170, inciso V, da Constituição Federal, nos artigos 1º, incisos II e IV, e 5º, da Lei nº 7.347/85 e nos artigos 4º, *caput* e incisos I, III, VII, 6º, inciso VI, 81 e 82, I, da Lei n.º 8.078/90, propõe **AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO LIMINAR** contra **HAVAN LOJAS DE DEPARTAMENTOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ n.º 79.379.491/0001-83, com sedes na Avenida Historiador Rubens de Mendonça, n.º 2.950, bairro Bosque da Saúde, Cuiabá-MT, CEP n.º 78.050-000 (filial) e na Rodovia Antonio Heil, 200, Centro, CEP 88.353-100, Brusque-SC (matriz), pelas razões de fato e de direito expostas a seguir.

I – FATOS.

O inquérito civil nº 001394-005/2017 que subsidia a presente ação coletiva, foi instaurado para apurar denúncia registrada contra a empresa HAVAN relativo à cobrança de “taxa/tarifa”



por emissão de boleto realizada em face dos consumidores, conforme demonstrado nos documentos anexados pela reclamante, Odailma de Moura e Silva (**DOC. 02**).

A consumidora expôs o seguinte relato (**DOC.01**):

A Declarante relata que faz compras nas Lojas Havan (Av. do CPA) e, ao chegar no caixa, apresenta seu CPF e seu cartão de cadastro na loja, fazendo o parcelamento da compra; contudo, o pagamento não é feito neste ato e, posteriormente, **nas datas convencionadas para o vencimento, a consumidora acessa o aplicativo do estabelecimento ou o sítio eletrônico para gerar os boletos de pagamento. Reclama que, ao gerar o boleto, é cobrado um valor maior que o da parcela referente aos produtos adquiridos, no total de R\$ 1,50 (um real e cinquenta centavos por boleto); que nunca foi expressamente informada por tal cobrança, sequer quando fez o cartão da loja, nem aparecem avisos no aplicativo ou no sítio eletrônico bem como não aparece discriminado no boleto, vem agregado ao total sem justificativa.** Conta que no corrente ano é que percebeu a diferença de valor e, assim, foi consultar boletos anteriores e constatou a cobrança. Conta que **ao consultar seu histórico no aplicativo, só aparece o valor exato das compras MAS os boletos respectivos, ao serem gerados, são gerados com valor a mais de modo “silencioso”.** Embora pareça irrisório se considerado isoladamente, o valor somado em diversas compras de diversos consumidores passa a ser considerável e, independente do valor, a conduta da empresa requer uma apuração visando resguardar os direitos do consumidor. Pede providências.

Instada a esclarecer os fatos (**DOC. 03**), a empresa Ré afirmou que “A HAVAN tem seu crediário, não uma concessão de crédito aos moldes bancários, traduzido através do “Cartão HAVAN”. Ou seja, em vez de administrar o seu crediário através da anotação em loja, a HAVAN disponibiliza, SEM QUALQUER CUSTO, o Cartão HAVAN, que possibilita compra de produtos em até 10 vezes sem a adição de qualquer encargo ou juro”.

Registrou ainda que “a HAVAN oferece um serviço ao Cliente, denominado “boleto fácil” que, se ele não desejar ir pagar seu crediário em uma loja HAVAN, **SEM ABSOLUTAMENTE NENHUMA COBRANÇA ADICIONAL**, ele pode gerar boleto de pagamento, que, por ser um recebimento registrado e ser claramente um serviço adicional, optativo, não obrigatório ou condicionado, que por ser um serviço, reitera-se, **ABSOLUTAMENTE OPTATIVO**, tem custo bancário, não da HAVAN”.

Além disso, sustentou a legalidade da cobrança afirmando que “Somente seria considerada cobrança indevida à luz da legislação consumerista, se o boleto bancário fosse a única/exclusiva forma de pagamento de crediário que a HAVAN concede aos seus Clientes”.

Malgrado a justificativa apresentada pela Requerida, a disponibilização de outros meios de pagamento não descaracteriza a abusividade da cobrança pela utilização do boleto como forma de quitação do débito, mormente por incumbir ao fornecedor responder pelas despesas decorrentes da atividade econômica que desempenha no mercado.

Registra-se que o mesmo problema relatado por Odailma de Moura e Silva também foi exposto por consumidores de outras regiões do país, como se traduz das reclamações extraídas do *site* Reclame Aqui, a seguir reproduzidas (**DOC. 05**):

Acabei de fazer o cartão virtual da Havan, fiz compras parceladas e no momento de efetuar o pagamento da parcela, tive a grata surpresa de ver que está sendo cobrado a taxa de R\$ 1,50 referente a emissão de boleto, com o lindo nome de boleto fácil. A cobrança de um valor para a emissão de boleto bancário é prática abusiva e ilegal que contraria o estabelecido no Código de Defesa do Consumidor. Minhas compras foram parceladas em 5 vezes, eu quero que o valor cobrado indevidamente seja restituído imediatamente. A primeira parcela eu já paguei e verifiquei que as próximas parcelas tem a mesma palhaçada cobrando a emissão do boleto. (Curitiba – PR/ ID: 95238533 17/09/19 às 09h03)

A Havan está cobrando a taxa de R\$ 1,50 em cada boleto emitido através do portal do cliente. Fiz uma reclamação junto ao SAC e me disseram que eu devo me dirigir a uma loja Havan e efetuar o pagamento diretamente no caixa para que não tenha que pagar a taxa de emissão do boleto. Quero para através do boleto e sem a cobrança da taxa, pois sei que se trata de cobrança ilegal e abusiva. (Campo Grande – MS/ ID: 92230721 10/06/19 às 15h55)

Tenho o cartão da Havan, loja que amo comprar. Não tenho reclamações. Ocorre que tive problemas de saúde, que prejudicaram o aspecto financeiro, e fiz acordo de pagar meu debito por meio de parcelas de R\$ 99,04. Eu entro no site, peço emissão do boleto, faço o pagamento no internet banking. Mas a loja acrescenta o valor de R\$ 1,50 referente ao boleto, me dando a opção de não pagar. Mas o internet banking não aceita o pagamento inferior ao valor do boleto, que tem esta taxa de emissão, que sabemos ser ilegal. Não quero pagar isso, e não posso ir na loja para pagar sem a taxa, e lotérica tb não aceita Eu uso meu computador para baixar o boleto, minha impressora para imprimir, e ainda tenho de pagar Não consegui reclamar no whats, pois são mensagens automáticas. Não existe ouvidoria. E ligar na loja tb não resolve, porque a opção proposta é ir pagar na loja. Entao, gostaria de que meus boletos fossem emitidos SEM ESSA TAXA, no valor do acordo, R\$ 99,04. Apenas isso Obrigada Angela Lucchesi (Londrina – PR/ ID: 95988877 11/10/19)

Assim, restando configuradas as práticas abusivas descritas no art. 39, inciso V e art. 51, incisos IV, XII e §1º, incisos I, II e III da Lei nº 8.078/90, foi oportunizado a HAVAN a correção

da conduta mediante a celebração de acordo extrajudicial.

Todavia, a requerida recusou a proposta, não reconhecendo a ilegalidade da cobrança ante aquelas mesmas explicitações, bem como aduziu que não a pratica no território mato-grossense (**DOC. 04**).

Enfim, a propositura desta ação civil pública se mostrou imprescindível ao resguardo dos direitos dos consumidores, notadamente para reparação dos danos já sofridos e cessação da perpetuação do ilícito.

II – ABUSIVIDADE DA COBRANÇA. ONEROSIDADE EXCESSIVA DO CONSUMIDOR.

A empresa Ré é fornecedora de produtos das mais variadas espécies, com estabelecimentos em diversos municípios do país e de Mato Grosso.

Em que pese não se trate de instituição bancária, a HAVAN vem exigindo dos seus consumidores vantagem manifestamente excessiva, consistente em valor destinado a cobrir o custo bancário para os pagamentos efetuados através do que ela denomina “boleto fácil”.

Acerca da tarifa bancária, propriamente dita, oportuno o resgate do breve histórico das regulamentações aplicáveis pelo Conselho Monetário Nacional – CMN e Banco Central – BACEN.

Com efeito, na vigência da Resolução CMN nº 2.303/96 (**DOC.06**), que versava sobre quais tarifas não poderiam ser cobradas dos consumidores, devido à ausência de vedação expressa, em tese, a de emissão do carnê/boleto poderia ser aplicável, dando ensejo, assim, a infundáveis questionamentos, por contrariedade às regras de proteção do consumidor estipuladas na Lei nº 8.078/90.

Com a edição da Resolução CMN nº 3.518 de 06/12/2007, a norma anterior foi abolida e o novo regulamento passou a disciplinar não só as tarifas proibidas, como também elencou aquelas que poderiam ser cobradas, as quais foram padronizadas através da Circular nº 3.371/07 do BACEN (**DOC.07**).

Nessa lógica, somente as tarifas especificadas na Resolução CMN nº 3.518/2007 c/c Circular nº 3.371/07 do BACEN poderiam ser praticadas pelas instituições financeiras,



respeitando-se o rol taxativo, a forma e prazo de cobrança, bem como o fato gerador de sua incidência.

O Banco Central, com o objetivo de esclarecer dúvidas referentes às normas legais, porquanto persistia a cobrança questionada, expediu a Carta-Circular nº 3.349 de 31/10/2008, consignando o seguinte (**DOC.08**):

Em face de dúvidas suscitadas por instituições do mercado financeiro relativamente às disposições das Resoluções nºs 3.516 e 3.518 e da Circular nº 3.371, todas de 6 de dezembro de 2007, esclarecemos que:

[...]

V - o serviço de cobrança bancária, realizado mediante a utilização de bloquitos/boletos de cobrança, em face do contido na Circular nº 3.255, de 31 de agosto de 2004:

[...]

b) não se enquadra entre os serviços passíveis de cobrança do sacado, a título de tarifa ou de ressarcimento de despesas, nos termos da Resolução nº 3.518, de 2007, por caracterizar prestação de serviço ao cedente/sacador;

Não sendo suficiente tal regramento, a Resolução CMN nº 3.693/09 (**DOC.09**) acrescentou o §2º ao art. 1º da Resolução CMN nº 3.518/07 (**DOC.10**), proibindo o repasse, ao consumidor, de despesas referentes à emissão de boleto, a seguir:

Art. 1º A cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente ou ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo cliente ou pelo usuário.

§ 1º Para efeito desta resolução:

[...]

III - não se caracteriza como tarifa o ressarcimento de despesas decorrentes de prestação de serviços por terceiros, podendo seu valor ser cobrado desde que devidamente explicitado no contrato de operação de crédito ou de arrendamento mercantil.

§ 2º Não se admite o ressarcimento, na forma prevista no inciso III do § 1º, de despesas de emissão de boletos de cobrança, carnês e assemelhados."

Finalmente, em 25/11/2010 foi editada a Resolução nº 3.919/10 (**DOC.11**), revogando, a partir de 1º de março de 2011, a Resolução CMN nº 3.518/07, preservando-se as mesmas

diretrizes desta, ou seja, com fixação de quais tarifas podem ser cobradas dos consumidores.

No tocante as tarifas por emissão de boleto, a nova resolução continuou a não permitir a cobrança:

Art. 1º A cobrança de remuneração pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, conceituada como tarifa para fins desta resolução, deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente ou ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo cliente ou pelo usuário.

[...]

§ 2º É vedada a realização de cobranças na forma de tarifas ou de ressarcimento de despesas:

II - do sacado, em decorrência da emissão de boletos ou faturas de cobrança, carnês e assemelhados.

Como se vê, desde a Resolução CMN n° 3.518/07 até a vigente nos dias atuais – Resolução CMN n° 3.919/10 –, é expressamente vedada a cobrança do sacado (consumidor) pela emissão de boletos ou outra denominação para o mesmo fato gerador.

Inclusive, a partir da multiplicidade de recursos e reclamações acerca do tema, a Corte Superior de Justiça firmou entendimento sumulado no enunciado n° 565: “**A pactuação das tarifas de abertura de crédito (TAC) e de emissão de carnê (TEC), ou outra denominação para o mesmo fato gerador, é válida apenas nos contratos bancários anteriores ao início da vigência da Resolução-CMN n. 3.518/2007, em 30/4/2008**”.

Recentemente, o Egrégio Tribunal de Justiça de Mato Grosso aplicou esse entendimento, no sentido de considerar ilegal a cobrança em contrato realizado no ano de 2011 em julgado com a seguinte ementa:

[...] **Nos contratos bancários celebrados até 30.4.2008 (fim da vigência da Resolução CMN 2.303/96) era válida a pactuação das tarifas de abertura de crédito (TAC) e de emissão de carnê (TEC), ou outra denominação para o mesmo fato gerador, ressalvado o exame de abusividade em cada caso concreto". Se a avença sub judice foi firmada após essa data, é ilegal essa cobrança.** (REsp 1255573/RS) – (...). TJ-MT 0025605-85.2013.8.11.0041 AP 32701/2017, Relator Des. Rubens de Oliveira Santos Filho, Julgado em: 23/04/2019.

Desse modo, é inequívoca a vedação da cobrança pela emissão de boleto, carnês e assemelhados, por se tratar de custo inerente à atividade desenvolvida pelo fornecedor (TJMT, RAC n°

2654/2011, Relator Des. Orlando de Almeida Perri, julgado em 19/07/2011).

A rigor, se a cobrança não se legitima em face daquele que estabeleceu uma relação jurídica com a instituição financeira, **evidentemente que se afigura ainda mais indevida quando é dirigida em face do consumidor que sequer participa dessa equação, no caso, os clientes da empresa HAVAN.**

A prática, no entanto, não é recente ou exclusiva da Requerida.

Com efeito, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/SDE/MJ, em 05/12/2005, emitiu a Nota nº 777 CGAJ/DPDC/2005 que, respondendo à consulta formulada acerca da cobrança de despesa bancária (R\$ 2,00) pela empresa Sky Brasil Serviços Ltda nas faturas do serviço de TV por assinatura, assim concluiu (**DOC.12**):

12. Admitir a licitude da cobrança dos valores relativos à emissão de boletos aos consumidores implicaria aceitar que o direito à quitação pode ser condicionado ao pagamento de tarifa bancária, o que é inadmissível, pois o direito estabelecido no art. 319 do novo Código Civil não está sujeito a nenhuma outra condição que não seja a do pagamento puro e simples do débito. **Essa modalidade de estipulação contratual, de qualquer forma, encontraria vedação expressa no art. 51, IV, do Código de Defesa do Consumidor, por ser incompatível com os deveres anexos decorrentes da cláusula geral de boa-fé objetiva.**

[...]

14. Em suma, **os custos com a atividade desenvolvida devem mesmo recair sobre o fornecedor, que auferi lucros com a mesma, e não sobre o consumidor, parte vulnerável e, muitas vezes, hipossuficiente.**

[...]

17. Pelo exposto, percebe-se, então, que a cobrança das despesas de emissão de boleto bancário ao consumidor viola frontalmente o disposto nos art. 39, inciso V e 51, IV, e §1º, incisos I, II e III, todos do CDC.

Em caso análogo, envolvendo a empresa Net Rio Ltda, o TJRJ reconheceu o enriquecimento sem causa e a ocorrência de vantagem manifestamente excessiva, “in verbis”:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. LEI 7.347/85. APLICAÇÃO DO CDC. AMPARO SOB O ASPECTO DIFUSO, COLETIVO E INDIVIDUAL HOMOGÊNEO. COBRANÇA VIA BOLETO BANCÁRIO. PAGAMENTO DE QUANTIA QUE EXCEDE AO VALOR DO SERVIÇO PRESTADO, HAJA VISTA O REPASSE AO CONSUMIDOR DO CUSTO DA EMISSÃO DO CARNÊ. INOBSERVÂNCIA DA COMUTATIVIDADE DOS CONTRATOS CELEBRADOS. ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA.

SENTENÇA QUE SE MANTÉM. RECURSO QUE SE NEGA PROVIMENTO. (TJRJ AP 0061418-53.2008.8.19.0001, Des. Custódio de Barros Tostes, julgado em 13/06/2011)

Assim, caracterizada a onerosidade indevida imposta ao consumidor é patente a vantagem manifestamente excessiva auferida pela requerida, impondo-se, pois, a imediata cessação da cobrança, prevenindo os consumidores de sofrerem novos prejuízos, e determinando, ao final, a repetição do indébito na forma do art. 42, parágrafo único, da Lei nº 8.078/90.

III – DANO MORAL COLETIVO.

Não bastasse a abusividade da cobrança pela emissão do boleto bancário, ela também é promovida de forma insidiosa pela requerida HAVAN, certamente imperceptível a maioria dos consumidores, sobretudo em função do diminuto valor que lhe é atribuído a cada incidência.

Foi o que, de fato, ocorreu com a consumidora Odailma de Moura e Silva, conforme ressaltou no trecho abaixo reproduzido:

“... que **nunca foi expressamente informada por tal cobrança**, sequer quando fez o cartão da loja, **nem aparecem avisos no aplicativo** ou **no sítio eletrônico** bem como **não aparece discriminado no boleto**, vem agregado ao total sem justificativa. Conta que **no corrente ano é que percebeu a diferença de valor** e, assim, foi consultar boletos anteriores e constatou a cobrança. Conta que ao **consultar seu histórico no aplicativo, só aparece o valor exato das compras MAS os boletos respectivos, ao serem gerados, são gerados com valor a mais de modo “silencioso”...**

Efetivamente, na página eletrônica da ré HAVAN são elencadas as vantagens na utilização do cartão da loja, mas em momento algum é informado que a opção de pagamento por boleto pressupõe o acréscimo do custo bancário, como se vê (**DOC.13**):

VANTAGENS

Confira as vantagens que o Cartão Havan oferece:

- » O Cartão Havan é inteiramente gratuito;
- » Faça várias compras no mês e pague em uma única data;
- » Flexibilidade em escolher o dia de vencimento do cartão. Você pode escolher entre os dias 01,05,08,10,13,15,20,25 e 28;
- » Você pode consultar seu extrato on-line sempre que quiser;
- » O cartão é válido em todas as lojas Havan, sem nenhum custo;
- » Você pode solicitar um cartão adicional para um dependente com idade mínima de 16 anos com vínculo familiar;
- » A 2ª via de seu cartão é totalmente gratuita;
- » Com o Cartão Havan você pode participar de promoções especiais válidas somente para clientes Cartão Havan.
- » Você terá até 40 dias após a compra para começar a pagar;
- » O melhor dia para comprar é 10 dias antes do vencimento;
- » O pagamento poderá ser efetuado diretamente nos caixas de nossas lojas ou com boleto bancário (disponível no site).



A boa-fé objetiva, transparência e lealdade constituem fundamentos basilares às relações de consumo preconizados na Lei nº 8.078/90 que os define, ademais, como direitos essenciais dos consumidores expressos no art. 6º, incisos II, III e IV.

No mesmo sentido, o legislador ordinário trouxe regramentos específicos (arts. 30 a 36) acerca da oferta e publicidade de produtos e serviços, visto que a compreensão adequada sobre as condições e características do que é oferecido no mercado configura fator essencial ao exercício da escolha consciente e à formação de contratos de consumo equilibrados.

Sem dúvida, a informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços é o que assegura a sua compreensão apropriada, a liberdade de escolha e, bem assim, a prevenção dos danos aos consumidores, igualmente concebida no art. 6º, inciso VI da Lei nº 8.078/90.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) enfatiza a proteção dos consumidores sob o prisma da prevenção contra danos, pois como ensina Ada Pellegrini Grinover “... **um dos mecanismos mais eficientes de prevenção é exatamente a informação preambular, a comunicação pré-contratual**”¹.

A positivação do direito à informação clara, precisa e correta é a própria garantia da transparência que deve nortear as relações de consumo, sobre os quais leciona Cláudia Lima Marques:

No sistema do CDC, a transparência, a informação correta, está diretamente ligada à lealdade, ao respeito no tratamento entre parceiros. É a exigência de boa-fé quando da aproximação (mesmo que extra ou pré-contratual) entre fornecedor e consumidor.

(...)

Nesse sentido, o Código proíbe a publicidade enganosa. Aquele fornecedor, que fizer veicular uma publicidade enganosa, estará a descumprir a proibição legal do art. 37; logo, juridicamente, estará cometendo um ato ilícito, pois o dano em caso de publicidade é difuso, mas facilmente previsível².

Destarte, a falta de informação verdadeira, escuriteira, vulnera a norma consumerista e atinge intensamente direitos básicos dos consumidores, como o da proteção contra a publicidade enganosa (art. 6º, IV, CDC), que é vedada pelo diploma legal e pode se caracterizar, inclusive, por omissão (art. 37, §3º).

¹ GRINOVER, Ada Pellegrini. Código de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. 7ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 245.

² MARQUES, Cláudia Lima. BENJAMIN, Antônio Herman V. MIRAGEN, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 3ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 252/253.



Esses dispositivos legais contemplam alguns princípios informadores da publicidade, tais como: licitude, identificabilidade, veracidade e respeito dos direitos do consumidor.

No que interessa ao caso em comento, ensina o Prof. Paulo Jorge Scartezzini Guimarães³:

“Dentro do gênero “enganosa”, sanciona o legislador duas espécies de publicidade ilícita, quais sejam, a falsa – aquela assim considerada pela não-veracidade na informação ou comunicação – e a enganosa em sentido estrito – assim considerada quando, de qualquer modo, mesmo por omissão, possa induzir o consumidor a erro. Todavia, não há entre elas qualquer relação. Pode sim uma publicidade ser verdadeira, porém enganosa, seja pela falta de uma informação importante, seja porque o seu esquema é tal que vem a fazer com que o consumidor entenda mal aquilo que se está realmente dizendo; por outro lado, pode a publicidade falsa não ser enganosa, pois a falsidade é tão patente que não atinge o consumidor”.

Basicamente, a publicidade consiste na transmissão de uma mensagem, que inclui informação e oferta. O fornecedor é o emissor da mensagem e o consumidor é o seu receptor.

In casu, o que se depreende da publicidade desenvolvida pela requerida é que ela **acentua a gratuidade do “Cartão HAVAN” e a possibilidade de pagamento da parcela por meio de boleto bancário, mas convenientemente sonega dos consumidores o esclarecimento de que esta opção é onerosa.**

Mas além de omitir tal condição ao divulgar o cartão da loja, a empresa demandada continua agindo no sentido de manter os consumidores na mais absoluta ignorância, dificultando-lhes a detecção da cobrança que silenciosamente recai sobre a parcela da dívida a ser quitada via boleto.

Vale dizer, a Ré incute nos consumidores a justa expectativa e a legítima confiança de que o cartão representa apenas conforto e qualidade na aquisição dos produtos fornecidos em seus estabelecimentos, não havendo necessidade de qualquer dispêndio financeiro adicional para que usufruam das utilidades disponíveis, contudo, muito ao contrário disso, ela onera as prestações dos clientes com um custo inerente à sua própria atividade comercial.

³ GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. A publicidade ilícita e a responsabilidade civil das celebridades que delas participam. 2. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2007, p. 121-122.

Trata-se de um comportamento altamente censurável e que converge para o seguinte quadro: enquanto a grande massa de consumidores desconhece o que efetivamente contratou e está pagando, a fornecedora persiste na locupletação indevida dos valores, na certeza de que ninguém ou apenas alguns poucos se rebelarão.

Portanto, a par da restituição do indébito com vistas à recomposição dos prejuízos ocasionados a inúmeros indivíduos, não se pode olvidar que a conduta da Ré demanda a cominação de reparação coletiva.

Afinal, com o franco propósito de maximização de seus lucros à custa da ignorância dos consumidores, foram malferidos princípios basilares às relações de consumo, notadamente a transparência, lealdade e boa-fé objetiva, os quais vão muito além das partes isoladamente consideradas e respeitam ao interesse da inteira sociedade a um mercado justo e equilibrado.

A violação de um interesse pertencente à coletividade denota a natureza do dano a ser reparado.

E como não podia ser diferente, o dano moral coletivo veio expresso no Código de Defesa do Consumidor, assim transcrito:

“Art. 6.º São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

Conforme leciona Carlos Alberto Bittar Filho, o dano moral coletivo se firma *“... na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de **que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade** (maior ou menor), idealmente considerado, **foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico**”.*⁴

Assim, a constatação da conduta ofensiva que tenha violado direitos de conteúdo extrapatrimonial e valorosos ao conjunto social, de maneira injusta e inaceitável, configura dano moral coletivo *in re ipsa*, que dispensa a demonstração de prejuízos concretos, de efetivo abalo moral ou outros atributos próprios do dano individual.

⁴ BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Coletividade também pode ser vítima de dano moral. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2004-fev-25/coletividade_tambem_vitima_dano_moral>

Doutrina e jurisprudência evidenciam o duplo caráter da indenização por dano moral, seja ele coletivo ou individual, condizente com as funções punitiva e pedagógica do infrator, desestimulando a repetição do ilícito.⁵

Nessa perspectiva, a sanção pecuniária a ser imposta ao ofensor deve ser capaz de representar o efetivo sancionamento pela prática da conduta ilícita, que, no caso, resultou vantagem financeira indevida à empresa HAVAN, não sendo crível, para tanto, se embasar puramente nos critérios da responsabilização por danos previstos na norma civil comum, que são de cunho estritamente individual.

Dessa forma, para a responsabilização coletiva do fornecedor, revela-se admissível que a sanção civil se baseie nos aspectos atinentes à aplicação de multas administrativas, previstos no art. 57 da Lei nº 8.078/90, uma vez que se apresentam objetivos e condizentes com a responsabilidade civil em exame, *in verbis*:

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a **gravidade da infração**, a **vantagem auferida** e a **condição econômica do fornecedor**, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

Relativamente à gravidade da infração, há de se reconhecer que foi das mais intensas aos preceitos fundamentais que regem as relações de consumo, quais sejam a transparência, a boa-fé objetiva e seus deveres anexos.

No que importa a vantagem auferida, por outro lado, em que pese não seja possível a sua determinação em montante específico, resta inequívoca a sua ocorrência, visto que a cobrança incidu em diversas unidades federativas, sobre inúmeros consumidores e se replicou nas tantas vezes que cada um deles efetuou o pagamento da parcela via boleto bancário.

Imperioso considerar, quanto à condição econômica do fornecedor, a grandiosidade da empresa requerida, que afirmou estar “*presente em 17 Estados da Federação, com atuais 126 unidades*” (**DOC. 04**), integralizando um capital social de 300 milhões de reais, consoante se detém do comprovante de inscrição emitido junto à Receita Federal (**DOC. 14**).

⁵ A respeito do tema, o STJ já pacificou a sua jurisprudência, conforme os seguintes precedentes: REsp 1.402.475/PE (DJe 28-06-2017); REsp 1.349.188/RJ (DJe 22-06-2016); REsp 1.221.756/RI (DJe 10-02-2012); REsp 1.487.046/MT (DJe 16-05-2017); REsp 1.397.870/MG (DJe 10-12-2014); REsp 1.464.868/SP (DJe 30-11-2016) e REsp 1.517.973/PE (DJe 01-02-2018).



Tecidas essas considerações, atribui-se à título de indenização moral coletiva o valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), compreendido como suficiente para desencorajar a reincidência e à adequada compensação da coletividade, ante o elevado grau de reprovabilidade social da conduta.

IV – AMPLITUDE DOS EFEITOS DA DECISÃO. CARÁTER NACIONAL.

Consoante afoiançado pela requerida em resposta à proposta de ajustamento de conduta formulada pelo autor, ela está “*presente em 17 Estados da Federação, com atuais 126 unidades*”.

Ademais, o denominado “Cartão HAVAN” decorre de política comercial praticada em todos os estabelecimentos da empresa, sem quaisquer limitações ou distinções em função da unidade federativa onde esteja situada a loja que o consumidor efetuou a compra do produto ou mesmo obteve o referido cartão.

Nessa lógica, é incontroverso que a cobrança questionada na presente ação coletiva é praticada uniformemente a todos os consumidores da requerida, como, a propósito, se detém da reclamação e documentos fornecidos pela senhora Odailma de Moura e Silva, residente nesta capital, e dos relatos extraídos no site *Reclame Aqui* de consumidores do Paraná, Santa Catarina, Minas Gerais e Mato Grosso do Sul.

A jurisprudência, em especial do STJ, já se firmou no sentido de que os efeitos da coisa julgada nas ações coletivas se estendem a todos os substituídos atingidos pelos fatos estabelecidos na causa de pedir, sem vinculação a limites territoriais:

[...] 1. Para fins do art. 543-C do Código de Processo Civil: a) **a sentença proferida pelo Juízo da 12ª Vara Cível da Circunscrição Especial Judiciária de Brasília/DF**, na ação civil coletiva n. 1998.01.1.016798-9, que condenou o Banco do Brasil ao pagamento de diferenças decorrentes de expurgos inflacionários sobre cadernetas de poupança ocorridos em janeiro de 1989 (Plano Verão), **é aplicável, por força da coisa julgada, indistintamente a todos os detentores de caderneta de poupança do Banco do Brasil, independentemente de sua residência ou domicílio no Distrito Federal**, reconhecendo-se ao beneficiário o direito de ajuizar o cumprimento individual da sentença coletiva no Juízo de seu domicílio ou no Distrito Federal... (REsp 1391198 / RS, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, julgado em 13/08/2014).

PROCESSUAL CIVIL. ADMINISTRATIVO. ACÓRDÃO EM DISSONÂNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. INCIDÊNCIA DO ENUNCIADO N. 568 DA SÚMULA DO STJ. I - **A irresignação está centrada na limitação da eficácia da coisa julgada da presente ação ao âmbito da competência do territorial do TRF da 3ª Região, enquanto que o recorrente requer abrangência de âmbito nacional.** II - O entendimento preconizado pelo acórdão recorrido apresenta-se em desconformidade com a jurisprudência desta Corte de Justiça acerca do alcance nacional da decisão proferida no âmbito de ação civil pública, em observância à norma insculpida no Código de Defesa do Consumidor, **tendo em conta a extensão do dano e a qualidade dos interesses metaindividuais envolvidos.** Nesse sentido: AgInt no REsp 1164450/MG, Rel. Ministro OG FERNANDES, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/06/2017, DJe 30/06/2017; REsp 1243887/PR, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, CORTE ESPECIAL, julgado em 19/10/2011, DJe 12/12/2011. III - **Correta, portanto a decisão recorrida que deu provimento ao recurso especial para reconhecer a abrangência nacional do pedido.** IV - Agravo interno improvido. (AgInt no REsp 1709635 / SP, Relator Ministro Francisco Falcão, julgado em 04/09/2018).

Portanto, considerada a amplitude nacional do dano, os pronunciamentos desse r. juízo, **em sede liminar e de cognição exauriente, devem ter sua eficácia dirigida a todos os consumidores da requerida HAVAN, independentemente do local de situação de seus estabelecimentos comerciais ou de domicílio das vítimas.**

V - TUTELA DE URGÊNCIA.

As Leis federais n. 8.078/90 e 7.347/85 disciplinam o microsistema de tutela coletiva brasileiro, a cujo procedimento esta ação coletiva está atrelada e ao qual se aplica, subsidiariamente, o disposto na legislação processual comum.

O art. 84, §3º da Lei nº 8.078/90 e o art. 12 da Lei nº 7.347/85 autorizam liminarmente a concessão das tutelas específicas de fazer ou não fazer.

No mesmo sentido, o Código de Processo Civil dispõe, em título próprio, sobre a tutela provisória, da qual são espécies a tutela de urgência e a tutela da evidência, que, conforme ensina José Roberto dos Santos Bedaque são decisões “*destinadas tão somente a assegurar a plena utilidade prática da tutela definitiva, esta sim apta a solucionar o litígio*” (Comentários ao Código de Processo Civil, coord. Cassio Scarpinella Bueno, 2017, p. 916).

Assim, nos termos do art. 300 do CPC a tutela de urgência será concedida



quando houver elementos que evidenciem a **probabilidade do direito** e o **perigo de dano** ou o risco ao resultado útil do processo.

A propósito do objetivo inerente às tutelas provisórias, o citado doutrinador acentua que elas visam a “*conferir maior dose de efetividade prática à tutela final, possibilitando a quem faz jus a ela obter resultados na medida do possível semelhantes ao cumprimento espontâneo do direito*”, posto que “*O tempo, normalmente mais longo do que o desejado por quem necessita do processo para a solução de determinada controvérsia, é fenômeno inexorável*” (Op. Cit., p. 920-921).

Na situação concreta, a plausibilidade da demanda está plenamente demonstrada, uma vez que as provas coligidas à exordial demonstram a ocorrência da cobrança abusiva aos consumidores, onerando suas prestações sempre que optam pelo pagamento via boleto.

A requerida, por sua vez, não nega a prática; antes, insiste que é regular.

Entretanto, como visto, a inclusão do encargo bancário no boleto que os consumidores emitem e que é realizada, ademais, de forma sorrateira, dissimulada, infringe as garantias consagradas na Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor e, *mutatis mutandis*, a Súmula nº 565 do STJ que assim prescreve: “*A pactuação das tarifas de abertura de crédito (TAC) e de emissão de carnê (TEC), ou outra denominação para o mesmo fato gerador, é válida apenas nos contratos bancários anteriores ao início da vigência da Resolução-CMN n. 3.518/2007, em 30/4/2008*”.

Por outro lado, a urgência se funda na própria perpetuação do ilícito, acumulando novos prejuízos aos consumidores a cada vez que utilizam o boleto como forma de pagamento de seus débitos. Logo, diante do inequívoco prejuízo causado aos consumidores da ré HAVAN em todo o território nacional, impositivo que se iniba a continuidade da cobrança que se propõe única e exclusivamente a gerar enriquecimento sem causa à empresa.

Restando, pois, sobejamente caracterizados os requisitos legais – *fumus bonis iuris* e *periculum in mora* –, com fulcro no art. 84, §3º do CDC, art. 12º da Lei nº 7.347/85 e art. 300, *caput*, do CPC, **requer-se a CONCESSÃO DE TUTELA ANTECIPADA em caráter liminar, com amplitude nacional dos efeitos, para impor à requerida a obrigação de não fazer, consistente na abstenção da cobrança de qualquer encargo financeiro aos consumidores quando da utilização de boleto bancário como meio de pagamento das faturas do “Cartão HAVAN”, ou outra denominação que lhe venha a ser atribuída.**

Para garantia da eficácia medida, requer a cominação de multa de **R\$ 1.000,00 (mil reais)** por cada cobrança efetuada em desrespeito ao provimento judicial.

VI – PROVIDÊNCIAS INICIAIS.

Diante do exposto, requer-se:

1- O recebimento, autuação e processamento desta ação civil pública, com a observância das regras processuais que compõem o microsistema de tutela coletiva (art. 21 da Lei n.º 7.347/85 e art. 90 da Lei n.º 8.078/90).

2- A citação da empresa demandada pelo correio (CPC, art. 246 I e 247) para, querendo, responder aos termos da presente ação, sob pena de revelia e confissão da matéria fática.

3- A comunicação pessoal dos atos processuais, mediante a disponibilização integral dos autos virtuais, conforme previsto no art. 9.º, *caput* e §1º da Lei n.º 11.419/2006, art. 180, *caput* c/c art. 183, §1º do CPC e art. 41, IV, da Lei n.º 8.625/93.

4- A inversão do ônus da prova na fase processual declinada no art. 357 do CPC, posto que presente a verossimilhança das alegações, conforme exigido no art. 6º, inciso VIII, da Lei n.º 8.078/90, e, subsidiariamente, a produção de prova por todos os meios em direito admitidos.

5- A publicação dos editais a que se refere o artigo 94 da Lei n.º 8.078/90.

6- Na forma do art. 319, VII, do CPC, o Autor se opõe à realização da audiência de conciliação em razão da expressa rejeição da Ré à proposta de acordo que lhe foi ofertada extrajudicialmente.

VII – PEDIDOS FINAIS.

1- Requer-se a prolação de sentença, confirmando, se deferida, a tutela antecipada postulada liminarmente, bem como para:

a) Condenar a requerida na obrigação de **não fazer**, consistente na **abstenção**



da cobrança de qualquer encargo financeiro aos consumidores quando da utilização de boleto bancário como meio de pagamento das faturas do “Cartão HAVAN”, ou outra denominação que lhe venha a ser atribuída.

Para garantia da eficácia da obrigação imposta, seja cominada multa de **R\$ 1.000,00 (mil reais)**, por cada cobrança efetuada em desrespeito ao provimento judicial.

b) Condenar a requerida à indenização por dano moral coletivo no importe de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), a ser revertido ao fundo de que trata o art. 13 da Lei federal n.º 7.347/85, por submeter, deliberadamente e de forma contínua, inúmeros consumidores à cobrança indevida e em flagrante violação a princípios e direitos elementares às relações de consumo.

c) Reconhecer a abusividade da cobrança e fixar a responsabilidade da requerida pela reparação dos danos ocasionados e que vierem a incidir aos consumidores em função da prática ilícita relatada nesta ação coletiva, restituindo-lhes em dobro o valor pago em excesso, na forma do art. 42, parágrafo único c/c art. 95 da Lei federal n.º 8.078/1990.

d) Reconhecer a amplitude nacional do dano, dirigindo a eficácia dos pronunciamentos jurisdicionais, em caráter provisório e definitivo, a todos os consumidores da requerida HAVAN, independentemente do local de situação de seus estabelecimentos comerciais ou de domicílio das vítimas.

e) Condenar a ré ao pagamento das custas processuais.

2- Nos termos do art. 291, inciso V do CPC, dá-se à causa o valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).

Espera deferimento.

Cuiabá, 14 de novembro de 2019.

Promotor de Justiça